《质量分级及“领跑者”评价要求 网络货运服务》

团体标准编制说明

1. 项目来源

《质量分级及“领跑者”评价要求 网络货运服务》由中国物流与采购联合会、企业标准“领跑者”工作委员会提出，由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会、中国技术经济学会共同归口，2022年6月14日经中国物流与采购联合会、中国技术经济学会批准立项，项目编号：2022-TB-011/20220251。

本标准主要起草单位有：中国物流与采购联合会网络事业部、中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会、山东高速满易物流科技有限公司、武汉物易云通网络科技有限公司、合肥维天运通信息科技股份有限公司、中储南京智慧物流科技有限公司等。主要起草单位分工见表1：

表1 团体标准《质量分级及“领跑者”评价要求 网络货运服务》分工

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **单位** | **分工** |
| 1 | 中国物流与采购联合会网络事业部 | 组织召开标准研讨会，负责标准及相关文件的编写 |
| 2 | 中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会 | 组织召开标准研讨会，负责标准及相关文件的编写 |
| 3 | 山东高速满易物流科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 4 | 武汉物易云通网络科技有限公司 | 编制说明的编写，参与标准研讨和数据论证，提供企业实际经营策略及相关业务流程，提出建议 |
| 5 | 合肥维天运通信息科技股份有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 6 | 中储南京智慧物流科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 7 | 物泊科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 8 | 安徽科大国创慧联运科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 9 | 上海天地汇供应链科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 10 | 南京福佑在线电子商务有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 11 | 德邻陆港供应链服务有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 12 | 西安货达网络科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 13 | 陕西陆运帮网络科技有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |

1. 标准名称变更

无。

三、标准编写的目的、意义

网络货运是交通运输行业的新兴业态，是平台经济在物流行业的具体体现。2019年9月，由交通运输部、国家税务总局联合印发的《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》（以下简称“《办法》”）正式出台并于2020年1月正式实施，标志着我国为期三年的无车承运人试点工作结束，网络货运正式进入普适阶段。经过两年多的发展，全国已有近2000家企业取得网络货运经营资质，部分头企业的年交易额已突破百亿，也有部分企业仅取得经营资质但未开展实际业务，企业间实际经营情况差异较大，部分新注册企业在运营合规和系统建设方面缺乏专业化指导。据了解，即使是规模较大的头部企业也尚未形成完善的内部管理体系和搭建企业内部标准体系，行业整体标准化程度较低。

目前，中国物流与采购联合会依据团体标准T/CFLP 0024-2019《网络货运平台服务能力评估指标》在全国范围内开展了网络货运平台A级企业评估工作。自2002年起，共完成4批评估工作，评选出46家3A-5A级网络货运平台企业，第五批评估工作正在开展。

此外，中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会是物流平台领域的专业分支机构，会员单位中有200余家企业从事网络货运服务，有良好的企业基础。

开展网络货运服务企业标准评估工作，有利于推动网络货运领域企业标准的制定，通过标准化的手段明确网络货运服务应满足的具体要求，丰富会员服务内容，同时树立行业典型标杆，以企业标准引领行业高质量发展。

四、主要工作过程

（一）研讨阶段

1、2022年4月中，中国物流与采购联合会组织召开企业标准“领跑者”工作座谈会，拟在物流领域开展企业标准“领跑者”评估工作。

2、2022年4月底，中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会（以下简称“平台分会”）拟在网络货运平台A级企业评估工作的基础上，开展企业标准“领跑者”评估工作，并以团体标准《网络货运平台服务能力评估指标》（T/CFLP 0024-2019）和《网络平台道路货物运输经营服务指南》为主要依据，制定网络货运领域企业标准“领跑者”的评估标准。

3、2022年4月底-5月底，平台分会调研了部分A级网络货运平台企业的运营情况，对原有评估指标进行分类、筛选，参考团体标准《"领跑者"标准编制通则》，形成了团体标准《质量分级及“领跑者”评价要求 网络货运》的标准草案。

4、2022年5月24日，中国物流与采购联合会组织召开企业标准“领跑者”工作会议，平台分会汇报了标准草案制定情况和主要技术指标。

（二）立项阶段

1、2022年6月，平台分会提交了团体标准《质量分级及“领跑者”评价要求 网络货运》的项目建议书、标准草案及计划实施方案，正式申请立项。

2、2022年6月12日通过立项审查，6月14日中国物流与采购联合会正式发布立项通知，计划项目编号2022-TB-011。

（三）起草阶段

1、2022年6月，征集了山东高速满易物流科技有限公司、武汉物易云通网络科技有限公司、合肥维天运通信息科技股份有限公司、中储南京智慧物流科技有限公司等作为标准起草单位，并召开线上研讨会，各起草单位标准起草人针对草案提出修改意见，主要包括：

（1）评价的维度是否全面；

（2）评价指标的选取是否能反映平台的服务质量；

（3）分级指标的数值确定是否能准确反映行业实际情况。

2、2022年6月15日-30日，为保证评价指标的科学性和分级数据的合理性，平台分会在会员单位开展调研工作，共调研企业64家，回收有效问卷53份，其中46家为网络货运平台A级企业，参与调研的平台年活跃车辆数均在3000辆以上。调研企业名单及评估情况见表2，调研企业清单见附件1。

表2 调研企业名单及评估情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **单位名称** | **A级企业级别** |
| 1 | 山西快成物流科技有限公司 | 5A |
| 2 | 物泊科技有限公司 | 5A |
| 3 | 福建好运联联信息科技有限公司 | 5A |
| 4 | 南京福佑在线电子商务有限公司 | 5A |
| 5 | 合肥维天运通信息科技股份有限公司 | 5A |
| 6 | 德邻陆港（鞍山）有限责任公司 | 5A |
| 7 | 上海天地汇供应链科技有限公司 | 5A |
| 8 | 中原大易科技有限公司 | 5A |
| 9 | 中储南京智慧物流科技有限公司 | 5A |
| 10 | 西安货达网络科技有限公司 | 5A |
| 11 | 山东高速满易物流科技有限公司 | 5A |
| 12 | 陕西卡一车物流科技有限公司 | 5A |
| 13 | 湖北我家物流服务有限公司 | 5A |
| 14 | 传化陆鲸科技有限公司 | 5A |
| 15 | 吉旗物联科技（天津）有限公司 | 5A |
| 16 | 安徽神通物联网科技集团有限公司 | 5A |
| 17 | 山西贵恩博信息科技有限公司 | 5A |
| 18 | 湖南国联捷物流有限公司 | 5A |
| 19 | 武汉物易云通网络科技有限公司 | 5A |
| 20 | 安徽科大国创慧联运科技有限公司 | 4A |
| 21 | 成都积微物联集团股份有限公司 | 4A |
| 22 | 天津长久智运科技有限公司 | 4A |
| 23 | 山西云启正通物流有限责任公司 | 4A |
| 24 | 上海胖猫物流有限公司 | 4A |
| 25 | 湖南天骄物流信息科技有限公司 | 4A |
| 26 | 山东万和通物流科技有限公司 | 4A |
| 27 | 百世优货科技（天津）有限公司 | 4A |
| 28 | 英赋嘉（浙江）供应链科技有限公司 | 4A |
| 29 | 内蒙古多蒙德科技有限公司 | 4A |
| 30 | 西安和硕物流科技有限公司 | 4A |
| 31 | 天津德达运输有限公司 | 4A |
| 32 | 陕西众诚科技物流有限公司 | 4A |
| 33 | 陕西陆运帮网络科技有限公司 | 4A |
| 34 | 榆林市渊茂物流科技有限公司 | 4A |
| 35 | 福建源配货网络科技有限公司 | 4A |
| 36 | 厦门象屿智运供应链有限公司 | 4A |
| 37 | 甘肃中寰卫星导航通信有限公司 | 4A |
| 38 | 河南省脱颖实业有限公司 | 3A |
| 39 | 云南旺宸运输有限公司 | 3A |
| 40 | 无锡远迈信息技术有限公司 | 3A |
| 41 | 介休晋能卡车司机运输有限公司 | 3A |
| 42 | 中成智运(辽宁)网络科技有限公司 | 3A |
| 43 | 甘肃腾宇云供应链科技有限公司 | 3A |
| 44 | 新乡市云通网络科技有限公司 | 3A |
| 45 | 湖北小象物流服务有限公司 | 3A |
| 46 | 梅州粤顺科技有限公司 | 3A |
| 47 | 福建大道成物流科技有限公司 | 无 |
| 48 | 好多车联（深圳）科技有限公司 | 无 |
| 49 | 河北鲁邹网络科技有限公司 | 无 |
| 50 | 河南易卡运智博物流有限公司 | 无 |
| 51 | 赛马物联科技（宁夏）有限公司 | 无 |
| 52 | 榆林市恒泰汽车运输集团绥德物流有限公司 | 无 |
| 53 | 新承运（平潭）物流科技有限公司 | 无 |

3、2022年7月，起草组依据调研结果进行修改并形成征求意见稿，进入征求意见阶段。

五、标准编制原则

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则：第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定及相关要求编制，同时在内容的制定上依据以下两个原则：

（一）适用性

本标准的制定充分调研了现有网络货运平台的实际运营情况，符合市场发展规律，体现了标准的适用性。

（二）一致性

本标准规范性引用了团体标准《网络货运平台服务能力评估指标》（T/CFLP 0024-2019）和《网络货运平台业务数据验证》（T/CFLP 0033-2021），同时参考《网络平台道路货物运输经营服务指南》，保证了与法律法规及现行团体标准的一致性。

六、 标准主要内容

（一）术语和定义

2019年9月，《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》（以下简称“《办法》”）正式发布，《办法》网络货运经营提出了明确定义：网络货运经营，是指经营者依托互联网平台整合配置运输资源，以承运人身份与托运人签订运输合同，委托实际承运人完成道路货物运输，承担承运人责任的道路货物运输经营活动。网络货运经营不包括仅为托运人和实际承运人提供信息中介和交易撮合等服务的行为。由《办法》中对网络货运经营的定义可以看出，网络货运是网络平台道路货物运输的简称，网络货运服务即网络平台道路货物运输服务，简称更符合行业中对于本服务的习惯称呼。因此，本标准在《办法》中对于网络货运经营的定义基础上稍作修改，从经营者提供服务的角度对网络平台道路货物运输服务，即网络货运服务做出定义，指服务提供者（经营者）依托互联网平台整合配置运输资源，以承运人身份与托运人签订运输合同，委托实际承运人完成道路货物运输，并承担承运人责任的道路货物运输服务。不包括仅为托运人和实际承运人提供的信息中介服务和交易撮合服务。

（二）评价指标体系

1、基本要求

依据团体标准《"领跑者"标准编制通则》中对于企业的基本要求，结合网络货运的行业发展情况，本标准从安全、公共信用、经营合规及舆论、企业管理及研发能力、服务规模5个方面对企业提出基本要求，包括：

（1）近三年，企业未出现重大运输安全和网络安全事故。

（2）企业未被列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

（3）企业依法合规经营，未发生媒体曝光的不良事件。

（4）企业有健全的管理制度，具备自主研发能力。

（5）服务应为规模化提供的服务，平台年活跃车辆数量不低于3000辆。

网络货运与传统道路运输最大的区别在于运力组织方式上，网络货运依托互联网配置资源，因此在《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》实施的大背景下，安全方面网络安全应作为除运输安全外考察的指标。网络货运平台作为资源配置及业务开展的工具，企业应具备自主研发能力保证平台稳定运行并伴随着业务的发展和模式的创新不断升级迭代。

在提供规模化服务方面，相较于传统道路运输，网络货运的运力组织能力更强，获得网络货运A级企业资质的企业，年活跃车辆数最低为3256辆（获评3A）。因此，本标准以年活跃车辆3000辆作为企业的基本要求。

2、评价指标分类

依据团体标准《"领跑者"标准编制通则》中对于指标设置的要求，评价指标分为基础指标、核心指标和创新性指标。其中，基础指标是网络货运服务提供者必须达到的要求；核心指标是能够反映网络货运服务提供者服务质量的量化或非量化指标；创新性指标代表未来网络货运所产生的数据深入应用，助力物流行业信用体系建设和数字化转型的探索与尝试。

在上述原则下，本标准将《网络货运平台服务能力评估指标》（T/CFLP 0024-2019）中的评价指标进行分类，并依据《网络平台道路货物运输经营服务指南》和团体标准《网络货运平台业务数据验证》（T/CFLP 0033-2021）相关要求增加基础性指标。

《网络货运平台服务能力评估指标》（T/CFLP 0024-2019）的评价指标分为5个维度，分别是平台基本情况、平台服务能力、系统支撑能力、平台管理能力和安全与风控能力。其中，平台基本情况为企业评价中的业务规模类指标，不符合企业标准制定要求，因此去掉平台基本情况的相关指标，对其余4个维度的指标进行筛选和分类，详见表3。

表3 指标选取及依据

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分类结果及依据** |
| --- | --- | --- | --- |
| 平台服务能力 | 交易功能 | 服务完整性 | 【基础指标】依据：服务完整性在《网络平台道路货物运输经营服务指南》有明确要求和说明，属于网络货运服务必备的功能要求 |
| 运力需求匹配率 | 【核心指标】依据：判断平台资源组织能力和效率，可量化、可分级 |
| 合同签订及功能 | 【未纳入评价指标】依据：与服务完整性中的在线交易略有重复，无需重复考核 |
| 支付结算 | 【未纳入评价指标】依据：与服务完整性中的金融支付略有重复，无需重复考核 |
| 大数据整合应用能力 | 【创新性指标】依据：网络货运平台沉淀了大量交易数据，但数据的深入应用亟需探索，也是数字化转型的必然要求，因此作为创新性指标 |
| 客服功能 | 咨询服务 | 【核心指标】依据：从企业调研结果可知，部分平台咨询与投诉通道相同，合并为一项核心指标考核线上服务能力 |
| 投诉通道 |
| 投诉处理率 | 【核心指标】依据：判断平台处理投诉及反馈的能力和效率，可量化、可分级 |
| 客户满意度 | 客户满意/投诉率 | 【未纳入评价指标】依据：从企业调查结果可知，在交易结束后平台整体获评率不高，在此场景下的满意度无法真实反映服务质量 |
| 系统支撑能力 | 系统性能 | 系统可靠性 | 【基础指标】依据：系统可靠性是判断服务工具（网站、app等）稳定性的指标，但不同规模和类型的网络货运企业的系统可靠性差异不大，不适合分级，因此选作基础指标 |
| 系统可用性 | 【核心指标】依据：判断平台研发能力和服务工具的响应速度，可量化、可分级 |
| 系统安全性 | 【基础指标】依据：系统安全性在《网络平台道路货物运输经营服务指南》有明确要求和说明，属于网络货运服务必备的服务要求 |
| 数据管理能力 | 数据存储及备查管理能力 | 【基础指标】依据：数据存储及备查管理能力在《网络平台道路货物运输经营服务指南》有明确要求和说明，属于网络货运服务必备的服务要求 |
| 平台管理能力（权重30%） | 平台制度 | 管理制度 | 【未纳入评价指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |
| 合规性审查 | 【未纳入评价指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |
| 安全管理 | 安全查验 | 【核心指标】依据：网络货运服务虽然通过互联网提供相应服务，但网络货运经营者承担运输责任，应进行线下安全查验及培训确保运输安全 |
| 安全培训 | 【核心指标】依据：同上 |
| 业务管理 | 单据接入正常率 | 【核心指标】依据：交通部对于网络货运的运行监测的指标，判断是否按要求生成运单并完整接入到省级网络货运监测系统，可量化、可分级 |
| 运单与资金流水单匹配率 | 【核心指标】依据：交通部对于网络货运的运行监测的指标，判断平台所产生的运单是否有金额相符的资金流水单，可量化、可分级 |
| 车辆资质符合率 | 【未纳入评价指标】依据：交通部对于网络货运的运行监测的指标，但由于没有统一且准确的核验系统，企业无法判断准确的车辆资质符合率 |
| 车辆定位正常率 | 【核心指标】依据：交通部对于网络货运的运行监测的指标，判断平台是否按要求获取运输起点和终点的定位信息，可量化、可分级 |
| 信用评价 | 信用评价体系 | 【创新性指标】依据：物流行业信用体系建设处于较低水平，网络货运与传统货运相比具有数据优势，更易建立信用体系并通过信用体系建设取得金融服务支持 |
| 创新管理 | 研发人员人数及占比 | 【未纳入评价指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |
| 研发投入及占比 | 【未纳入评价指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |
| 安全与风险管理能力 | 安全管理 | 用户信息保护及使用 | 【未纳入评价指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |
| 应急管理 | 【核心指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |
| 风险控制 | 支付安全 | 【未纳入评价指标】依据：与系统安全性指标略有重复，无需重复考核 |
| 保险覆盖率 | 【未纳入评价指标】依据：适用于企业评价，不适用于企业标准评价 |

在原有评估体系的基础上，本标准还参考团体标准《网络货运平台业务数据验证》（T/CFLP 0033-2021）增加了基础指标数据完整性、资质有效性查验。

习近平总书记在中央财经委员会第九次会议上强调：我国平台经济正处在关键时期，要着眼长远、兼顾当前、补齐短板、强化弱项，营造创新环境，解决突出矛盾和问题，推动平台经济规范健康持续发展。可见，“规范”成为了平台经济发展应首要关注的问题，在网络货运业态中，事后补单是长期以来备受诟病的行业痛点，存在虚构业务和虚开发票的风险，目前尚未有法规及标准对运单实时率进行考核。因此，本标准在核心指标中增加了运单实时率，并对该项指标进行了释义并提出计算方法。

综上所述，本标准基础指标包括：服务完整性、系统安全性、数据完整性、数据存储及备查管理、资质有效性查验、系统可靠性；核心指标包括：系统可用性、单据接入正常率、车辆定位正常率、运单实时率、运力需求匹配率、运单与资金流水单匹配率、投诉处理率、咨询投诉、安全培训、安全查验、应急管理；创新性指标包括：信用评价体系建设与应用、大数据创新应用。

依据团体标准《"领跑者"标准编制通则》中对于等级分级的要求，核心指标与创新性指标分为先进水平、平均水平和基准水平共三个等级。

（三）评价指标要求

1、基础指标

依据团体标准《"领跑者"标准编制通则》中对于基础指标的取值要求，本标准中的基础指标不划分等级，以《网络平台道路货物运输经营服务指南》和团体标准《网络货运平台服务能力评估指标》为主要依据对网络货运服务提出要求。

基础指标主要为合规性指标，直接来源于《网络平台道路货物运输经营服务指南》对于网络货运经营者提出的功能和服务要求，具体内容见表4。

表4 基础指标评价要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指标类型 | 评价指标 | 指标来源（判断依据/方法） | 指标水平分级 |
| 先进水平 | 平均水平 | 基准水平 |
| 基础指标 | 服务完整性 | T/CFLP 0024-2019《网络平台道路货物运输经营服务指南》 | 应具备信息发布、线上交易、全程监控、金融支付、咨询投诉、在线评价、查询统计、数据调取8项服务功能 |
| 系统安全性 | T/CFLP 0024-2019《网络平台道路货物运输经营服务指南》 | 应取得国家信息安全等级保护三级认证 |
| 数据完整性 | T/CFLP 0033-2021《部网络货运信息交互系统接入指南》 | 每条运单应以托运单号为唯一标识且有对应完整的合同、定位、资金流水和票据，运单、定位信息、资金流水单的字段应符合《部网络货运信息交互系统接入指南》要求 |
| 数据存储及备查管理 | T/CFLP 0024-2019《网络平台道路货物运输经营服务指南》 | 应完整保存用户注册信息、身份认证信息、服务信息、交易信息，信息的保存时间自交易完成之日起不少于三年，相关涉税资料（包括属于涉税资料的相关信息）应保存十年 |
| 资质有效性查验 | T/CFLP 0033-2021《网络平台道路货物运输经营服务指南》 | 应收集承运商营业执照扫描件；驾驶员身份证、机动车驾驶证、道路运输从业资格证扫描件；车辆行驶证、道路运输证扫描件，并对承运商、驾驶员、车辆资质信息进行审核，通过审核后方能委托其承担运输业务 |
| 系统可靠性 | T/CFLP 0024-2019 | 系统正常使用时间与总时间之比＞99.9% |

经调研（调查问卷见附件2），全部企业均可达到基础指标的相关要求。

2、核心指标

依据团体标准《"领跑者"标准编制通则》中对于核心指标的取值要求，鉴于参与调研的企业绝大多数为网络货运平台A级企业，整体运营水平及服务能力高于行业平均水平，因此，依据调研结果，本标准的取值范围如下：

---先进水平以调研数据前50%的企业达到的水平为依据取值。

---平均水平以调研数据前75%的企业达到的水平为依据取值。

---基准水平以调研数据前90%的企业达到的水平为依据取值。

依据上述取值原则，量化指标分级数值见表5：

表5 核心量化指标分级数值

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标来源（判断依据/方法） | 指标水平分级 |
| 先进水平 | 平均水平 | 基准水平 |
| 系统可用性 | T/CFLP 0024-2019 | ≤2s | ≤5s | ≤8s |
| 单据接入正常率 | T/CFLP 0024-2019 | ≥90% | ≥80% | ≥70% |
| 车辆定位正常率 | T/CFLP 0024-2019 | ≥95% | ≥90% | ≥80% |
| 运单实时率 | —— | ≥90% | ≥85% | ≥80% |
| 运力需求匹配率 | T/CFLP 0024-2019 | ≥85% | ≥80% | ≥70% |
| 运单与资金流水单匹配率 | T/CFLP 0024-2019T/CFLP 0033-2021 | ≥95% | ≥90% | ≥85% |
| 投诉处理率 | T/CFLP 0024-2019 | 100% | ≥95% | ≥90% |

非量化指标分级要求见表6：

表6 核心非量化指标分级评价要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标来源（判断依据/方法） | 指标水平分级 |
| 先进水平 | 平均水平 | 基准水平 |
| 咨询投诉 | T/CFLP 0024-2019 | （1）建立7\*24小时咨询和投诉受理通道（2）制定完善的投诉处理机制，对投诉处理流程、服务时间、响应时间、结果反馈与记录有明确规定（3）由专人24小时内受理投诉并记录（4）投诉处理记录完整、清晰，有反馈结果 | 满足先进水平要求中的3条 | 满足先进水平要求中的1条 |
| 安全培训 | T/CFLP 0024-2019 | （1）制定驾驶员运输安全培训制度，定期进行线上或线下驾驶员安全培训（2）有专门的机构和人员负责安全培训工作（3）对安全培训进行图片和文字记录 | 满足先进水平要求中的2条 | 满足先进水平要求中的1条 |
| 安全查验 | T/CFLP 0024-2019 | （1）制定安全生产责任制度（2）引导司机进行安全查验并通过照片、视频等线上手段进行运输前安全检查 | 制定安全生产责任制度 | —— |
| 应急管理 | T/CFLP 0024-2019 | （1）由企业中高层管理人员担任应急小组组长（2）制定完善的运输安全应急事件和网络安全应急事件管理制度，即时响应并处理应急事件 | 制定完善的运输安全应急事件或网络安全应急事件管理制度，快速响应并处理应急事件  | —— |

经调研，有22家调研企业达到先进水平，26家达到平均水平，5家达到基准水平。

3、创新性指标

依据团体标准《"领跑者"标准编制通则》中对于创新性指标的设置要求，同时参考网络货运A级企业的现场评估情况，选取信用评价体系建设与应用和大数据整合应用能力作为创新性指标，原因如下：

2021年12月19日，国家发展改革委等部门《关于推动平台经济规范健康持续发展的若干意见》（以下简称“《意见》”）中明确指出：要强化数字化监管支撑，建立违法线索线上发现、流转、调查处理等非接触式监管机制，提升监测预警、线上执法、信息公示等监管能力，支持条件成熟的地区开展数字化监管试点创新。加强和改进信用监管，强化平台经济领域严重违法失信名单管理。发挥行业协会作用，引导互联网企业间加强对严重违法失信名单等相关信用评价互通、互联、互认，推动平台企业对网络经营者违法行为实施联防联控。《意见》同时指出了平台经济下，数据应用和信用体系建设的重要性。物流行业由于长期以来处于“小、散、乱”的状态，难以建立统一、完善的信用体系。网络货运相比于传统运输具有先天的数据优势，平台上沉淀了大量交易数据，对数据的整理、挖掘、应用进而创造价值是网络货运未来的发展方向。

依据网络货运A级企业现场评估的情况，仅有少数头部企业建立了完善的针对货主、实际承运人的信用评价体系并利用平台沉淀的业务数据进行了实际应用，通过与金融机构互认评价结果获得融资或小额贷款。因此，数据的应用和信用体系建设任重道远。

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无。

1. 采标情况。

无。

九、与现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准的关系

2019年，交通运输部、国家税务总局联合印发了《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》，明确了网络货运的法律定位。同年9月，中国物流与采购联合会发布了团体标准T/CFLP 0024-2019《网络货运平台服务能力评估指标》，并依据该标准在全国范围内开展网络货运平台企业评估工作。

2021年，中国物流与采购联合会发布了两项网络货运领域团体标准，分别为T/CFLP 0032-2021 《网络货运平台实际承运人信用评价体系》和T/CFLP 0033-2021《网络货运平台业务数据验证》，逐步完善网络货运平台标准体系。

网络货运领域目前尚无国家标准和行业标准。

十、宣贯及实施建议

（一）引导企业制定企业标准并公开

在原有网络货运A级企业评估的基础上，优先推动具有移动规模、在行业具有一定影响力的头部网络货运平台企业在本标准的指导下将自身服务转化成企业标准，并在企业信息公开服务平台自我声明公开。

（二）通过评估形成排行榜及领跑者名单

依据本标准开展企业标准“领跑者”评估工作，形成排行榜和领跑者名单，通过各类媒体进行宣传。

（三）广泛宣传，吸引更多企业加入

通过各种专题研讨会、物流从业团体活动，成员单位的门户网站及宣传渠道，广泛宣传，吸纳更多企业参与企业标准制定与领跑者评估工作。

十一、代替、废止标准的意见。

无。

十二、其他应予说明的事项

无。

附件：调查问卷汇总情况

2022年7月4日

中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会

附件

调查问卷汇总情况

经调查，企业各项指标达标情况见表1

表1 评价指标达标情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指标类型 | 评价指标 | 指标来源 | 指标水平分级 |
| 先进水平 | 平均水平 | 基准水平 |
| 基础指标 | 服务完整性 | T/CFLP 0024-2019 | 全部达标 |
| 系统安全性 | T/CFLP 0024-2019 | 全部达标 |
| 数据完整性 | T/CFLP 0033-2021 | 全部达标 |
| 数据存储及备查管理 | T/CFLP 0024-2019 | 全部达标 |
| 资质有效性查验 | T/CFLP 0033-2021 | 全部达标 |
| 系统可靠性 | T/CFLP 0024-2019 | 全部达标 |
| 核心指标 | 系统可用性 | T/CFLP 0024-2019 | 25家 | 19家 | 9家 |
| 单据接入正常率 | T/CFLP 0024-2019 | 40家 | 11家 | 2家 |
| 车辆定位正常率 | T/CFLP 0024-2019 | 20家 | 28家 | 5家 |
| 运单实时率 | —— | 33家 | 12家 | 7家 |
| 运力需求匹配率 | T/CFLP 0024-2019 | 39家 | 7家 | 7家 |
| 运单与资金流水单匹配率 | T/CFLP 0024-2019T/CFLP 0033-2021 | 43家 | 4家 | 6家 |
| 投诉处理率 | T/CFLP 0024-2019 | 41家 | 11家 | 1家 |
| 咨询投诉 | T/CFLP 0024-2019 | 43家 | 8家 | 2家 |
| 安全培训 | T/CFLP 0024-2019 | 36家 | 13家 | 4家 |
| 安全查验 | T/CFLP 0024-2019 | 35家 | 17家 | 1家 |
| 应急管理 | T/CFLP 0024-2019 | 36家 | 15家 | 2家 |